

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายเป็นหลัก ซึ่งการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยส่วนใหญ่แล้วจะไม่ได้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนเท่าที่ควร ในปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมากขึ้น รวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดตัวชี้วัดและสั่งการให้ทุกสถานีตำรวจปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการ แล้วสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั่วประเทศ

สืบเนื่องจากในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในระดับประเทศและสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วตามกระแสของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ขึ้นอย่างรวดเร็วมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ของสังคมไทย จากสังคมที่มีแต่ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจไมตรีต่อกันมาเป็นสังคมที่มีการแก่งแย่งแข่งขัน จึงดิ้นรนแข่งขันกันทำมาหากิน ทำให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีน้ำใจไมตรีต่อกันลดน้อยลงไป วิธีการในการดำเนินชีวิตของประชาชนที่เรียบง่ายในอดีตกลับมีแต่ความวุ่นวายสับสน เกิดความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต อันเป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาสังคมตามมา ได้แก่ปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด ปัญหาโสเภณี เป็นต้น นำไปสู่การเกิดปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฯลฯ ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น เมื่อปัญหาของสังคมมีความรุนแรงขึ้น มนุษย์จึงได้แสวงหาอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานคือ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรคและปัจจัยสำคัญดังกล่าวคือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในการบริหารจัดการภาครัฐก็เช่นเดียวกัน ได้มีการปฏิรูประบบราชการพัฒนาการบริหารจัดการทั้งด้านระบบโครงสร้างขององค์กรและปรับเปลี่ยนบทบาทของบุคลากรภาครัฐ ส่งเสริมการบริการประชาชน ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติให้รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความจำเป็นที่ประชาชนในการทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง คอยรับฟังปัญหาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับประชาชน ซึ่งตัวแทนดังกล่าวเราเรียกว่า “ตำรวจ หรือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์” (อนุชิต อุดมภักดี. 2547 : 1)

จากที่กล่าวถึง คำว่า “ตำรวจ” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีกำลังพลมาก มีหน่วยงานกระจายไปในส่วนของภูมิภาคทั่วประเทศถึงระดับตำบล ตำรวจจำนวนมากดังกล่าวทำหน้าที่บริการ รับผิดชอบต่อประชาชนในการต่าง ๆ โดยเป็นตำรวจในฐานะผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ผู้รักษากฎหมาย ข้าราชการพลเรือน เป็นพนักงานและตำรวจสนาม แม้ว่าบทบาทของตำรวจเป็นการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อให้ง่เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ก็ตามแต่สภาพของสังคมในปัจจุบันที่สลับซับซ้อนและสับสน ประกอบกับปรัชญาในการพิทักษ์รับใช้ประชาชนมีอิทธิพลสูงขึ้น (วิระพันธ์ พิระกันทา. 2543 : 1)

ดังนั้น บทบาทของตำรวจในการบริการประชาชนดูเหมือนจะปรากฏเป็นภาพที่เด่นชัดขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่า การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของงานตำรวจ สถานีตำรวจจึงเป็นหน่วยงานแรกๆ ที่ถือว่าเป็นหน้าตาหรือตัวแทนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการที่จะให้บริการประชาชนตามภารกิจหลักของงานในหน้าที่ตำรวจ เป็นหน่วยงานในระดับปฏิบัติที่จะต้องทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพราะฉะนั้นประชาชนและสังคมจึงมักจะใช้การปฏิบัติงานของสถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานตำรวจว่ามีคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชนเพียงใด (กรมตำรวจ. 2527 : 112 – 117 ; อ้างถึงใน พิกพ ปทุมวัลย์. 2545 : 1)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้นำนโยบายของรัฐบาลของกระทรวงมหาดไทย มาจัดทำโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน เพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจทั่วประเทศ โดยเน้นการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจ รวมทั้งการให้บริการในพื้นที่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อถือศรัทธาตำรวจมากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน และมีนโยบายที่จะให้สถานีตำรวจทุกแห่งมีมาตรฐานในการให้บริการตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ

สถานีตำรวจทุกสถานีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงและแก้ไขคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อถือให้กับประชาชนอันจะส่งผลถึงภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการทั้ง

บนสถานีตำรวจและการให้บริการภายนอกสถานีตำรวจ ที่ผ่านมายังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ อันเนื่องมาจากสาเหตุสำคัญหลายประการ เช่น โครงสร้างอัตรากำลังของข้าราชการตำรวจประจำสถานีตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอกับปริมาณงานและคุณภาพของงานที่เพิ่มขึ้น ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการกับประชาชนของสถานีตำรวจ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจยังมีลักษณะงานที่มีกฎเกณฑ์และขั้นตอนมากมาย สลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สัมพันธ์กัน ประชาชนบางส่วนมองสถานีตำรวจเป็นสถานที่ไม่น่าเข้าไปใช้บริการ ยกเว้นหลีกเลี่ยงไม่ได้จริง ๆ และมองเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นพวกวางอำนาจ ไม่สุภาพ แสวงหาแต่ผลประโยชน์ ไม่ค่อยให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนยังขาดความเข้าใจและสำนึกรับผิดชอบในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน มีพฤติกรรมและท่าทีการปฏิบัติต่อประชาชนที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดความสุภาพต่อสุจริตชนและทำงานด้วยความล่าช้า ผู้บังคับบัญชาตำรวจบางส่วนยังขาดการดูแลเอาใจใส่ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะด้านความทุกข์ สุข ความเดือดร้อน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ต่าง ๆ ตลอดจนขาดการควบคุม ระเบียบวินัยและความประพฤติของผู้ได้บังคับบัญชา สถานที่ทำงานของตำรวจมีพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอและไม่สะดวกต่อการใช้งาน งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องและไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงามและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งไม่มีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน นอกจากนี้ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่บางส่วนเป็นของเสื่อมสภาพไม่เหมาะสมต่อการใช้งานหรือใช้การไม่ได้ ทั้งยังมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บางอย่างไม่มีกำหนดไว้ในรายการวัสดุอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับสถานีตำรวจอีกด้วย (กรมตำรวจ, 2541 : 1-2 ; อ้างถึงใน พิภพ ปทุมวัลย์, 2545 : 2)

แม้ว่าสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะ ได้มีการจัดทำโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจในสังกัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมากขึ้นและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ก็ยังประสบกับปัญหาหลายประการ ทำให้การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ

สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่นำนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาปฏิบัติตามแนวทางของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน แต่ด้วยสภาพพื้นที่ที่มีมีการขยายตัวเมืองอย่างต่อเนื่อง มีโครงการก่อสร้างหมู่บ้านจัดสรร ห้างสรรพสินค้า สถานีขนส่งผู้โดยสาร สถาบันการเงิน สถานศึกษาวิทยาลัยการอาชีพ หอพัก บ้านเช่าต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับประชากรที่เข้ามาศึกษาหรือมาทำงาน รวมทั้ง

ชุมชนที่เข้ามาพักอาศัยอยู่ชั่วคราวเพื่อทำงาน ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่
 รับผิดชอบและประชาชนที่สัญจรไปมารวมทั้งนักท่องเที่ยวที่มาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 สถานีตำรวจภูธรนางรอง เป็นจำนวนมาก จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วทำให้เกิดปัญหาด้าน
 อาชญากรรม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งปัญหาด้านการจราจรต่าง ๆ ตามมามาก
 ขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเท่าที่ผ่านมาแม้มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจอยู่เสมอ ทั้งในด้านความล่าช้าในการให้บริการ การให้ความเป็นธรรมแก่คู่กรณี สถานี
 ตำรวจภูธรนางรอง ได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจมาอย่างต่อเนื่อง แต่การร้องเรียนก็ยัง
 ปรากฏอยู่ เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลที่ชัดเจนและเพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารจัดการสถานี
 ตำรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานตำรวจเองแล้ว ยังเป็นการ
 เอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของ
 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ถือว่างานบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของงานในหน้าที่ตำรวจ

ฉะนั้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ปฏิบัติ
 งานด้านอำนาจการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็น
 ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ
 แก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของ
 ประชาชนได้อย่างสูงสุด และให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
 ตำรวจสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรนางรอง
 จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
 นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ของสถานีตำรวจ
 นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และสถานีตำรวจอื่น ๆ ทั้งประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการควบคุมและจัดการจราจร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2545 : 25)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสถานีตำรวจภูธร นางรองจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มาใช้บริการระหว่าง เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2553 ถึง เดือน มิถุนายน 2553

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มจากประชากรโดยกำหนดเป็นโควตา จำนวน 200 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบจำนวน 200 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจในความหมาย ศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาจากการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานที่มาของการแสดงออกนั้น โดยมีอารมณ์กับความเป็นไปตามสภาพแวดล้อม ในขณะนั้นเป็นแรงเสริม ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการอบรมหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา ซึ่งเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานของ สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

2. การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรนางรอง หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการให้บริการต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการได้รับความพึงพอใจ ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการให้บริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกึ่งและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดิคประกาศแสดงขั้นตอนการให้บริการและพันธะสัญญา รวมทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และจัดพื้นที่ใช้สอยบริเวณสถานีตำรวจให้เหมาะสมกับการบริการประชาชน การจัดสถานที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ ดิคป้ายแสดงเส้นทางเข้าสถานีตำรวจ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการด้านความยุติธรรมทางอาญาให้ได้รับความเสมอภาค ถูกต้องและเป็นธรรม จัดพนักงานสอบสวนให้เพียงพอเหมาะสมในการรับแจ้งความ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน ความสะดวกรวดเร็วในการกินของกลาง การกินรถในคดีอุบัติเหตุการกินหลักทรัพย์ในการประกันตัวผู้ต้องหา การแจ้งความสืบหน้าและผลการสอบสวนให้ผู้เสียหายทราบ

2.3 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นให้เดินทางไปถึงที่เกิดเหตุด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงที่พักสายตรวจให้มีความพร้อมในการสกัดจับกุมคนร้าย การตั้งจุดตรวจค้นบุคคล ยานพาหนะ เร่งรัดการสืบสวนจับกุมคนร้ายคดีสำคัญและคดีที่มีผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตประจำวันของประชาชน

2.4 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร หมายถึง ประชาชนได้รับความสะดวกปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน บังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจราจรอย่างเคร่งครัด และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหารจราจร การรวบรวมข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับการจราจรและสถิติอุบัติเหตุ จัดกำลังตำรวจควบคุมและจัดการจราจรในบริเวณหรือจุดที่มีปัญหาการจราจรอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร

3. สถานีตำรวจ หมายถึง สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

4. เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

5. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจาก สถานีตำรวจภูธรนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์